



ALAIN RENAULT COMMUNICATION
votre partenaire formation

Notre offre de formation dédiée à la Culture Client



Proposition élaborée
par Anne-Sophie **RENAULT**
et Christophe **MOLLIER**

Qualiopi
processus certifié



Vous souhaitez **donner libre choix** à vos collaborateurs dans le **développement de leurs compétences** et ainsi les **responsabiliser**, les **faire grandir** toujours plus dans l'**amélioration continue de la satisfaction Client**

Nous vous proposons **une offre 100% flexible** visant à leur faire vivre **une expérience d'apprentissage mémorable** autour du Client (interne & externe).



**FAIRE VIVRE
UNE EXPERIENCE CLIENT UNIQUE**

**UNE OFFRE
DE 4 ATELIERS
à la carte**



**BOOSTER SON PROFESSIONALISME
ET SON CAPITAL SYMPATHIE**

**UNE COLLECTION
DE 10 MICRO-LEARNING
« sur étagère »**



**FAIRE VIVRE
UNE EXPERIENCE CLIENT UNIQUE**

UNE OFFRE DE 4 ATELIERS à la carte

Durée : Maxi 3h00 chacun

1

Incarner la culture client

- Comprendre les nouveaux enjeux de la relation client
- Découvrir ses clients et leur parcours
- S'approprier le parcours du client « omnicanal »

2

Enthousiasmer ses clients

- Comprendre l'importance de l'image dans la relation client
- Adopter une attitude vraie, proche et conviviale
- Respecter la dette et cultiver le don

3

Optimiser l'expérience client par une relation Premium

- Développer le pouvoir des émotions
- Booster son capital sympathie
- Activer son pouvoir de conviction

4

Déjouer avec tact les incivilités clients

- Prévenir les agressions et les incivilités
- Gérer les situations d'incivilités clients



**BOOSTER SON PROFESSIONALISME
ET SON CAPITAL SYMPATHIE**

**UNE COLLECTION
DE 10 MICRO-LEARNING
« sur étagère »**

Durée : environ 15 minutes chacun

**Mettre des couleurs
dans sa relation client**

**Véhiculer une bonne image de
l'entreprise via les réseaux
sociaux**

**Adopter une communication
positive**

**Jouer collectif au service
du client**

Développer son assertivité

Optimiser ses mails

Accrocher au téléphone

**Faire de l'objection client,
une opportunité commerciale**

Gérer ses émotions

Canaliser son stress